

**Obiettivi di qualità per l'anno 2024**

**Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)**

<p><b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo &lt; 2 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo &lt; 2 %</p>
<p><b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p><u>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 7 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 %</li> </ul> <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 32 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 31 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99%</li> </ul>
<p><b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 2%</p>

<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 24</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 23</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 50</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98%</li> </ul> <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 11</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 21 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98%</li> </ul>
<p><b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>
<p><b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>

\* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS